

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PIMPINAN BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BOYOLALI**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

Oleh :

MUCHAMAD ISMAIL WAHYU HENDRAWAN

L 100110014

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN
BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN
BOYOLALI**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan
L100110014

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Budi Santoso', written over a horizontal line.

Budi Santoso, M.Si

NIK. 1276

HALAMAN PENGESAHAN

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PIMPINAN BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BOYOLALI**

OLEH

MUCHAMAD ISMAIL WAHYU HENDRAWAN

L. 100 1100 014

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 11 Agustus 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

- 1. Budi Santoso, M,Si**
(Ketua Dewan Penguji)
- 2. Dr. Edy Purwo Saputro, S.E.,M.Si**
(Anggota I Dewan Penguji)
- 3. Agus Triyono, M,Si**
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam jurnal ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 11 Agustus 2018

Penulis



MUCHAMAD ISMAIL WAHYU HENDRAWAN

100 11 00 14

STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN BOYOLALI

Abstrak

Komunikasi Interpersonal tidak hanya dibutuhkan dalam kehidupan kita sehari-hari namun juga terjadi di dalam kegiatan di dunia kerja, hal ini bertujuan agar seluruh elemen yang termasuk di dalam organisasi kerja tersebut dapat lebih memahami satu sama lain. penelitian ini akan mendeskripsikan hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai karyawan untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh organisasi perkantoran yaitu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Boyolali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana komunikasi antar sesama pegawai yang efektif akan menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik dan lebih maksimal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan teknik observasi secara langsung dan wawancara mendalam kepada pegawai BAPPEDA Boyolali. Informan atau narasumber dalam penelitian ini dipilih menggunakan cara teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang terjadi di lingkungan BAPPEDA Boyolali sudah masuk kedalam kategori efektif, yang ditandai dengan terpenuhinya aspek-aspek yang telah menjadi standard pegawai di lingkungan BAPPEDA Boyolali, disertai dengan kinerja dari para pegawai di dinas tersebut yang penuh tanggung jawab, tepat waktu dalam menyelesaikan tugas, serta mampu mengatasi masalah-masalah yang terjadi dengan baik, didukung dengan pernyataan semua informan yang menyatakan bahwa komunikasi yang terjadi di lingkungan BAPPEDA Boyolali sudah efektif dan berjalan baik.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Efektivitas Komunikasi, Komunikasi Organisasi

Abstract

Interpersonal communication is needed in both daily life and working environment. The purpose of interpersonal communication in working environment is to make all of the element can better understand each other. This research, the writer describes about the relation of the effectiveness of interpersonal communication with the employee's performance. to reach the office target set up by the government organization badan Perencanaan Pembangunan Daerah / Area planning and development office (BAPPEDA) Boyolali regency. The purpose of the research is to know how effective the interpersonal communication in achieving better and maximum employee's performance. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through direct observation and deep interview to the employee of boyolali Area planning and development office (Bapeda). The informant and source in this research are chosed by using purposive sampling. The data collected then analyzed by using some steps such as data reduction, data presentation, and data conclusion. The results of this research shows that the interpersonal communication that occurs in Boyolali's area planning and development office is categorized as effective as all the aspect meet the employee standard of operational. The aspect of assessment such as punctuality, responsibility, and able to solve the problem. The informants also stated that the interpersonal communication among Area Planning and development office of boyolali is effective and run well

Keywords: interpersonal communication, communication effectiveness, organisational communication

1. PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh minimal dua orang. Kata interpersonal dibagi menjadi dua, yaitu *inter* yang berarti antara dan *person* yang berarti orang (Wood, 2013). Komunikasi interpersonal adalah salah satu hal yang porsinya sangat penting di dalam kehidupan sehari-hari. Kita semua membutuhkan bantuan dari orang lain untuk sekedar memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Komunikasi interpersonal juga menjadi elemen kunci dalam sebuah organisasi, karena komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan sistem aliran yang menjembatani dan meningkatkan kinerja diantara semua lini dalam organisasi sehingga menghasilkan keselarasan atau saling mengerti antara satu sama lain (Panuju, 2001)

Menurut (Muhammad, 1989) komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi minimal dua orang dan dapat diketahui secara langsung respon antara orang tersebut. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam sebuah proses komunikasi, maka bertambah pula persepsi yang ada, sehingga komunikasi tersebut bertambah kompleks.

Menurut William dalam (Wood, 2013) menegaskan bahwa hubungan interpersonal yang berkelanjutan tergantung dari seberapa baik hal tersebut berkaitan dengan tiga kebutuhan dasar manusia, yang pertama adalah **afeksi**, yaitu keinginan untuk memberi dan mendapatkan kasih sayang. Kebutuhan kedua adalah **inklusif**, yaitu keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok sosial tertentu. Kebutuhan ketiga adalah **kontrol**, yaitu kebutuhan untuk mempengaruhi orang atau peristiwa dalam kehidupan.

Komunikasi interpersonal yang terdapat pada lingkungan sehari-hari berbeda dengan komunikasi yang biasa digunakan pada lingkungan masyarakat atau dalam ruang lingkup pertemanan, karena komunikasi yang digunakan pada lingkungan organisasi sifatnya lebih formal.

Definisi organisasi secara umum adalah bentuk kerjasama dari beberapa orang atau anggota demi mencapai tujuan bersama dengan dilandasi visi dan misi organisasi itu sendiri (Umam, 2010). Namun terdapat beberapa perbandingan mengenai definisi organisasi menurut para ahli, diantaranya dari Chester I. Bernard (1938), dalam bukunya "*The Executive Function*" mengemukakan bahwa organisasi adalah sistem kerja sama antara dua orang atau lebih. Kemudian James D. Mooney mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Umam, 2010).

Sedangkan menurut Sopiah dalam (Umam, 2010), sekumpulan orang dapat dikatakan sebagai sebuah organisasi jika memenuhi empat unsur pokok yaitu, organisasi merupakan sebuah sistem, adanya suatu pola aktivitas, adanya sekelompok orang, adanya tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi dan juga organisasi seakan menjadi dua hal yang tidak terpisahkan, tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian antara tiap anggota agar tidak terjadi salah paham, sehingga tujuan utama dari organisasi tersebut bisa terwujud (Panuju, 2001).

Komunikasi interpersonal yang terjadi pada sebuah organisasi, terutama pada wilayah perkantoran memiliki sistem komunikasi yang sifatnya formal. Pesan dalam komunikasi ini biasanya bersifat mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas, atau sama atau horizontal (Muhammad, 1989). Terdapat 3 skema utama dari arus pesan atau aliran dalam komunikasi interpersonal yang bersifat formal yang mengikuti struktur pada sebuah organisasi, diantaranya adalah, *Downward communication* atau komunikasi terhadap bawahan, *Upward communication* atau komunikasi terhadap atasan, dan *Horizontal communication* atau komunikasi yang sifatnya setara (setara jabatan dalam organisasi).

Menurut penuturan Davis dalam Pace & F. Faules (1998), Komunikasi kebawah atau *Downward communication* di dalam struktur organisasi yaitu pesan-pesan disampaikan dari tingkat jabatan yang lebih tinggi disampaikan kepada tingkat jabatan yang lebih rendah atau di bawahnya. Dalam penelitian ini *downward communication* di gunakan untuk melihat bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh atasan / kepala dinas BAPPEDA Boyolali kepada kepala bagian di setiap unit kerja, kemudian komunikasi juga dilakukan kepada staff pegawai di bawahnya. Peneliti juga bisa melihat *downward communication* yang dilakukan oleh kepala bagian kepada staff di bawahnya.

Komunikasi ke atas atau *Upward Communication* di dalam struktur organisasi berarti bahwa informasi dialirkan dari tingkat yang lebih bawah (staff) ke tingkat yang lebih tinggi (kepala), (Pace & F. Faules, 1998). Peneliti disini melihat *upward communication* dilakukan oleh staff pegawai kepada kepala bidang di setiap unit kerja maupun langsung kepada kepala dinas BAPPEDA Boyolali.

Komunikasi horisontal atau *Horizontal Communication* dalam sebuah organisasi adalah sebuah pemberian pesan atau informasi di antara sesama peawai dengan jabatan yang setara. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama, (Pace & F. Faules, 1998). Dalam tahap *horizontal communication* ini peneliti dapat melihat dan mengamati bagaimana proses komunikasi antara sesama staff pegawai di setiap unit kerja maupun antara kepala bagian saat melakukan koordinasi kerja.

Sering dikatakan bahwa hubungan atasan dengan bawahan adalah jantung dari hubungan organisasi yang efektif, agar hubungan ini berjalan dengan lancar maka diperlukan sifat saling percaya

dan saling terbuka. Kedua sifat ini menjadi bagian yang sangat penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi.

Haney dalam (Muhammad, 1989) menemukan bahwa semakin tinggi kepercayaan antara atasan dan bawahan cenderung meningkatkan motivasi bekerja dan performa yang semakin tinggi. Menurut Haney ada dua siklus yaitu yang bersifat konstruktif dan destruktif, dalam siklus konstruktif performa tinggi dari bawahan disebabkan oleh rasa percaya yang tinggi pula, sebaliknya dalam siklus destruktif performa rendah juga disebabkan oleh rasa saling percaya yang rendah pula.

Menurut William C. Schutz dalam (Muhammad, 1989) mengidentifikasikan tiga kebutuhan dasar komunikasi interpersonal di dalam sebuah organisasi. Tiga macam kebutuhan dasar tersebut adalah, kebutuhan kasih sayang, yaitu kebutuhan dari seseorang untuk mengerti bahwa dirinya disukai atau tidak di dalam sebuah organisasi. Yang kedua adalah kebutuhan diikuti sertakan, yaitu kebutuhan dari seseorang untuk tahu bahwa dirinya dianggap dalam sebuah organisasi itu atau tidak. Yang ketiga adalah kebutuhan akan kontrol, yaitu kebutuhan yang timbul karena rasa tanggung jawab dan kepemimpinan.

Rencana penuntasan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data primer didapat melalui observasi secara langsung dan melakukan wawancara secara mendalam kepada informan di dalam lingkungan BAPPEDA Boyolali. Data kedua didapat dari media pembantu yakni jurnal penelitian, buku-buku, dan penelitian terdahulu yang sejalan dan mampu menjadi pendukung dengan penelitian ini. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan dan staff pegawai di dalam lingkungan BAPPEDA Boyolali untuk mengetahui bagaimana kinerja dari staff pegawai itu sendiri. Selain itu penelitian ini juga bisa membuktikan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dapat menghasilkan feedback yang diharapkan juga oleh komunikator.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode deskriptif kualitatif, karena akan menjelaskan lebih lanjut tentang bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan staff pegawai dalam hal berkomunikasi di sebuah organisasi, khususnya organisasi di daerah perkantoran sehingga peneliti dapat melihat apakah komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan staff nya tersebut berjalan dengan baik dan seperti yang sudah diinginkan yang akan menentukan kinerja dari

staff organisasi di lingkungan perkantoran itu sendiri. Organisasi perkantoran yang peneliti pilih adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) di Kabupaten Boyolali.

Menurut Strauss dan Corbin dalam (Sujarweni, 2014), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor dalam (Sujarweni, 2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau sebuah organisasi.

Alasan peneliti memilih BAPPEDA Boyolali sebagai obyek penelitian adalah karena dalam beberapa tahun ini Kabupaten Boyolali sedang dalam masa pembangunan besar-besaran untuk merombak wajah Kabupaten Boyolali supaya menjadi sebuah kabupaten yang lebih maju dan modern, dan salah satu dinas terkait yang memegang kendali dalam hal pembangunan di daerah kabupaten Boyolali adalah BAPPEDA di bawah arahan langsung dari Bupati. Peneliti ingin melihat bagaimana cara berkomunikasi di dalam dinas BAPPEDA ini, khususnya bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi di antara seluruh elemen pegawai untuk mendukung tugas-tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh Bupati. Peneliti ingin melihat bagaimana komunikasi interpersonal yang berjalan apakah sudah efektif dan sesuai dengan harapan antara komunikator dan komunikan sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan pekerjaannya.

Sasaran dari penelitian ini adalah seluruh kepala bidang dari pegawai BAPPEDA Kabupaten Boyolali yang berjumlah 4 orang, sekretaris satu orang, dan juga termasuk diantaranya adalah kepala dinas atau pimpinan kantor tersebut. Karena peneliti ingin melihat bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi antara kepala bagian dengan staff di bawahnya, apakah pesan-pesan yang disampaikan oleh kepala untuk para staff nya dapat diterima dengan baik atau justru terjadi hambatan dalam proses komunikasi tersebut.

Informan yang peneliti pilih dalam penelitian ini adalah 6 orang, diantaranya adalah kepala dinas BAPPEDA, sekretaris dan 4 kepala bidang yang bekerja di bidangnya masing-masing dengan tugas yang berbeda-beda di setiap bidangnya.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan sistem *purposive sampling* , teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. Peneliti

memilih informan menggunakan teknik *purposive sampling* karena melihat kapasitas dari seluruh informan yang telah ditentukan. Mulai dari kepala dinas yang merupakan ujung tombak dari organisasi ini, dan juga sebagai pemberi informasi kepada seluruh staff pegawai. Yang kedua adalah sekretaris yang perannya di dalam organisasi ini juga cukup vital, karena sekretaris adalah kepanjangan tangan dari ketua. Yang terakhir adalah para kepala bidang di dalam organisasi ini yang juga memiliki staff kepegawaian masing-masing, kepala bidang memiliki kewenangan dan tugas yang hampir mirip dengan kepala dinas, yakni sebagai pemberi informasi kepada staff di bawahnya.

Metode pengambilan data di dalam jurnal ini akan menggunakan metode observasi secara langsung. Observasi bisa dijabarkan sebagai sebuah kegiatan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menampilkan sebuah gambaran secara asli dari kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi. Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terlihat pada objek penelitian, (Sujarweni, 2014). Hasil pengamatan berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

Analisis data menurut Mudjiarahardjo dikutip dari Sujarweni (2014), yaitu sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.

Menurut Miles dan Faisal dalam Sujarweni (2014) analisis data berlangsung secara bersamaan dengan proses pengumpulan data dengan tahapan sebagai berikut ;

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang mengorganisasikan data yang diperoleh secara terperinci dan terstruktur, kemudian memilih data yang dianggap penting.

b) Penyajian Data

Data yang didapat akan dikelompokkan menurut pokok permasalahan dan dibuat ke dalam bentuk bagan, diagram ataupun sekedar teks untuk mempermudah peneliti melihat pola-pola hubungan antara data satu dengan lainnya.

c) Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan menjadi langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara.

d) Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang sudah diverifikasi.

Kesimpulan akhir ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

Menurut (Moleong, 1999), proses analisis data kualitatif dimulai dengan melihat seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Setelah dilihat, langkah berikutnya adalah reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan yang terakhir adalah penafsiran data.

Dalam jurnal ini cara menganalisis data-data yang diperoleh adalah dengan cara mencatat segala sesuatu yang dianggap mewakili data yang diperlukan saat melakukan observasi secara langsung di lingkungan BAPPEDA Boyolali, baik itu ketika para pegawai melakukan komunikasi secara *upward*, *downward*, maupun *horizontal*. Selanjutnya peneliti juga menganalisis data yang diperoleh saat melakukan tahapan wawancara mendalam. Setelah mendapatkan berbagai data yang diperlukan, peneliti mengambil poin penting dari hasil data tersebut dengan cara mereduksi data. Peneliti hanya mengambil poin-poin yang penting dan juga sudah memilah-milah data yang benar-benar diperlukan saja.

Peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai pengamat atau yang melakukan observasi secara langsung ke dalam ruang lingkup perkantoran BAPPEDA Kabupaten Boyolali, sehingga peneliti dapat dengan mudah mengamati dan memperoleh data-data yang diperlukan.

Pelaksanaan uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan dengan menggunakan sesuatu diluar data sebagai pembanding terhadap data tersebut (Pawito, 2007).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi data merupakan sebuah persoalan penting dalam upaya pengumpulan data dalam konteks penelitian kualitatif, cara ini mengarahkan penulis agar dalam pengumpulan data, peneliti wajib menggunakan beragam sumber data yang tersedia, yakni berbagai buku maupun jurnal penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. HASIL dan PEMBAHASAN

Dalam prakteknya BAPPEDA Boyolali menggunakan tipe struktur organisasi yaitu tipe struktur fungsional, dimana para pegawai atau pegawai kantor tersebut sudah dibagi berdasarkan tugas dan kemampuan kemudian akan dikelompokkan pada satu bidang yang sama pula. Adapun efektivitas komunikasi interpersonal BAPPEDA Boyolali di lihat dari uraian komunikasi yang efektif milik Wilbur

Schramm bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi pada lingkungan BAPPEDA Boyolali telah mencakup aspek-aspek komunikasi yang efektif, serta sudah sesuai dengan analisis peneliti yang telah ditunjang melalui observasi secara langsung di lingkungan BAPPEDA Boyolali, dan juga melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang sudah dipilih, hal tersebut mendapatkan hasil bahwa hampir di dalam segala bentuk kegiatan organisasi di lingkungan BAPPEDA Boyolali telah memaksimalkan efektivitas komunikasi.

Di dalam melakukan komunikasi interpersonal, pegawai di lingkungan BAPPEDA Boyolali tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan, tetapi masih ada beberapa juga yang mengalami *miss communication* atau terjadi silang pendapat dalam memahami pesan dan informasi yang diberikan. Tetapi hal tersebut dapat segera diatasi dengan cara merundingkan kembali pesan informasi tersebut, kemudian sama-sama memahami kembali apa yang sebenarnya dimaksud atau inti dari pesan itu, dengan begitu masalah yang sebelumnya dihadapi dapat segera selesai hingga akhirnya pekerjaan yang tertunda sementara dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kemudian merujuk tentang kinerja karyawan berhubungan dengan kemampuan dan ketrampilan pegawai BAPPEDA Boyolali dalam mengemban dan melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya, pemimpin atau kepala dinas telah membedakan pegawai sesuai dengan bidang kerja masing-masing sesuai dengan *background* pendidikan dan juga ditambah pengalaman kerja dari tiap pegawai untuk menunjang kinerja, hingga melakukan monitoring dan evaluasi untuk melihat hasil tugas-tugas yang telah diberikan. Ditambah dengan terbentuknya hubungan kerjasama yang terjalin secara harmonis dan kompak di dalam seluruh unit kerja baik dari kepala sampai staff kepegawaian melalui fungsi relasi. Semua faktor penunjang baiknya kinerja pegawai BAPPEDA Boyolali itu juga selaras dengan adanya motivasi kerja yang baik dari dalam diri sendiri, dan atasan yang menaungi dan merangkul setiap anggota staffnya dengan baik melalui evaluasi, motivasi, dan support dalam setiap pekerjaan yang di berikan.

Disisi lain, pegawai BAPPEDA Boyolali memiliki ketrampilan untuk melakukan tugas dan fungsi pekerjaan dengan atau tanpa adanya pengawasan dari atasan atau kepala bidang untuk segera menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing demi tercapainya target pekerjaan yang sudah disepakati di dalam dinas tersebut. Dengan adanya kesadaran dari para pegawai untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan maka tujuan-tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai, sama seperti penuturan Schein , bahwa sebuah organisasi memiliki tujuan bersama, dan saling berhubungan satu bagian dengan bagian yang lain dan tergantung kepada komunikasi antara manusia

untuk mengkoordinir atau mengkondisikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Di sini peneliti sudah dapat melihat bahwa pegawai di lingkungan BAPPEDA Boyolali mewakili pernyataan yang dikemukakan oleh Schein.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 6 orang narasumber atau informan, yaitu terdiri dari Kepala BAPPEDA, Sekretaris, kemudian 4 Kepala Bidang pada kantor tersebut. Setelah melakukan wawancara secara mendalam, peneliti kemudian menyaring dan mengambil poin penting dari berbagai data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kemudian menganalisa dan mengolah data tersebut menggunakan teori sebagai acuan.

3.1 Hasil wawancara dengan informan

Informan 1 (Kepala Bappeda)

Informan pertama adalah Bapak Hendrarto Setyo Wibowo yang merupakan Kepala Dinas BAPPEDA Boyolali yang mempunyai peran vital dalam lingkungan kantor ini, khususnya dalam hal komunikasi. Peran komunikasi dari kepala kepada para staff nya menjadi kunci sukses atau tidak nya tugas-tugas yang sedang dikerjakan untuk kelangsungan pembangunan di Kabupaten Boyolali.

Beberapa poin penting yang di dapat oleh peneliti dari Informan pertama adalah, beliau memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sehingga mampu mengatasi berbagai kendala bila terjadi *miss communication*, selain itu informan pertama mampu memberikan masukan maupun kritik yang bersifat membangun untuk para staff nya. Informan pertama juga mampu merangkul dan memotivasi pegawai lain untuk bisa menyelesaikan tugas yang diberikan secara baik dan tepat pada waktu yang diminta.

Dari hasil wawancara dengan beliau peneliti menemukan bahwa komunikasi di lingkungan BAPPEDA Boyolali sudah berjalan dengan baik, baik itu komunikasi antara kepala dengan kabid (*downward – upward communication*) maupun komunikasi antara pegawai satu dengan lainnya (*horizontal communication*). dikutip dari pernyataan beliau saat wawancara, beliau berkata :

“ Alhamdulillah mas, sejauh ini komunikasi kami (di Lingkungan BAPPEDA) berjalan dengan lancar. Artinya komunikasi yang terjadi antara saya (kepala dinas) dengan kepala bidang berjalan dengan baik. Dan yang saya amati komunikasi yang terjadi antara pegawai satu dengan lainnya juga berjalan lancar ”.

Kemudian beliau bapak kepala juga mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat berjalan lurus dengan kinerja pegawai yang baik, dalam hal ini sudah terbukti saat peneliti melakukan observasi

cesara langsung di lingkungan BAPPEDA, pegawai yang menerima instruksi dengan pesan yang jelas dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu, tidak perlu lagi berulang konsultasi dengan yang memberikan instruksi. Hal ini juga didukung dengan pernyataan beliau saat wawancara, beliau berkata :

“ karena lewat komunikasi yang baik dan jelas pekerjaan bisa dicerna dan dipahami terlebih dahulu dengan baik dan seksama, setelah itu kita dapat mengeksekusi atau mengerjakan tugas tersebut dengan tepat sesuai dengan arahan yang diberikan “.

Dari hasil wawancara dengan informan pertama, peneliti juga menemukan bahwa tidak semua pesan dan informasi yang diberikan untuk para pegawai di lingkungan BAPPEDA Boyolali berjalan mulus atau lancar, tetapi juga terkadang masih terdapat beberapa kendala dalam, proses komunikasi tersebut. Salah satu yang menjadi penghambat adalah adanya *miss communication* dalam penyampaian informasi, terkadang pegawai masih belum begitu paham maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan oleh pimpinan, peneliti sempat menanyakan apakah ada kendala yang terjadi saat proses penyampaian pesan kepada informan pertama, adanya *miss communication* ini di buktikan dengan informan pertama yang berkata :

“ ya Namanya orang kan menanggapinya berbeda satu dengan yang lainnya mas, miss communication memang saya akui masih ada dan beberapa kali terjadi, tetapi saya juga memaklumi karena hal tersebut merupakan hal yang wajar, karena dengan begitu kita juga mengetahui dimana letak kesalahan kita “.

Peneliti kemudian menanyakan bagaimana cara untuk mengatasi jikalau terjadi *miss communication* di lingkungan BAPPEDA, kareena hal kecil seperti itu nantinya akan berdampak kepada kinerja dan tugas-tugas lain yang bisa jadi tidak akan selesai. Informan pertama memberikan penjelasan bagaimana cara mengatasi masalah tersebut, dengan berkata :

“ jika ada miss communication yang terjadi maka saya akan memanggil pegawai tersebut, jika yang melakukan kesalahan itu merupakan salah satu staff bagian, maka tentu saya akan memanggil kepala bidang divisi yang bersangkutan, karena disini sistem organisasi kan juga ada mas, jadi kita panggil kepala bagianya, kita jelaskan kembali bagaimana cara menyelesaikan tugas tersebut sekali lagi, serta kita berikan solusi agar tidak salah penegerjaan lagi”.

Dilihat dari pernyataan informan pertama, cara untuk mengatasi *miss communication* adalah dengan membahas kembali pesan-pesan yang dimaksudkan supaya penerima pesan mengerti secara pasti dengan apa yang dimaksud. Pemanggilan kembali kepala bidang dalam menyelesaikan masalah

adalah salah satu contoh bagaimana sistem organisasi di lingkungan BAPPEDA Boyolali berjalan baik, karena di setiap organisasi yang terstruktur apabila terjadi sesuatu maka segala hal haruslah didiskusikan bersama. Sama halnya pada kasus ini, pemanggilan kepala bidang untuk mendampingi staff pegawainya yang mengalami kesalah pahaman dalam menerima pesan adalah agar pegawai juga merasa di perhatikan dan di rangkul.

Kemudian informan pertama juga menyatakan bahwa terdapat beberapa rapat yang fungsinya adalah untuk melakukan evaluasi pekerjaan. Tetapi juga terdapat fungsi lain dari rapat evaluasi, diantaranya adalah untuk menjalin komunikasi yang lebih erat antar pegawai, kemudian supaya seluruh pegawai dapat bertatap muka, dan juga dapat mempererat hubungan emosional antara pegawai satu dengan yang lain. Hal ini dipercaya mampu meningkatkan semangat kerja dan kerjasama di dalam lingkungan BAPPEDA Boyolali.

Informan 2 (Sekretaris)

Informan kedua adalah Bapak Jaka Driyana yang merupakan sekretaris di BAPPEDA Boyolali, beliau mempunyai posisi yang penting, posisi sekretaris harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan juga harus mampu menyampaikan pesan yang di terima dari kepala kepada seluruh staff, artinya informan kedua harus bisa menjadi jembatan antara kepala dinas kepada seluruh pegawai yang ada di dinas tersebut. Informan kedua ini telah memenuhi syarat di atas, karena beliau telah bekerja di BAPPEDA Boyolali lumayan lama, di samping sudah mengenal karakter rekan kerjanya, beliau juga merupakan orang yang memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik. Pengalaman bekerja yang sudah terhitung senior menjadikan beliau salah satu poin penting terjadinya komunikasi yang baik dan efektif di lingkungan BAPPEDA Boyolali.

Dari hasil wawancara peneliti dengan beliau, peneliti mendapat beberapa poin yang menjadikan komunikasi di lingkungan perkantoran juga menjadi elemen penting dan juga dapat meningkatkan kinerja para pegawai, di antaranya adalah peran komunikasi dari kepala dinas kepada seluruh pegawai yang mampu menjadi faktor kunci meningkatnya kinerja pegawai karena pesan-pesan yang disampaikan oleh kepala dinas dapat dimengerti dan mudah untuk dicerna oleh seluruh bagian pegawai di lingkungan BAPPEDA Boyolali.

“ Cara Beliau berkomunikasi sangat baik, apa yang beliau sampaikan mudah untuk kami terima dan mengerti, beliau juga tidak hanya sekali dalam menyampaikan pesan supaya informasi tersebut benar-benar dimengerti oleh kami semua”.

Informan kedua yang memiliki jabatan sebagai sekretaris juga bisa memberikan arahan terhadap staff pegawai yang masih belum memahami pesan informasi yang diberikan, dengan cara pemecahan masaalahnya berbeda, dikutip dari pernyataan beliau :

” kondisional mas, tergantung masalahnya juga, sekiranya bisa diselesaikan sendiri dahulu ya kita atasi, tetapi tetap setelah itu kita laporkan kepada bapak kepala “.

Dari pernyataan informan kedua tersebut, peneliti dapat mengambil poin penting bahwa dalam sebuah sistem organisasi semua hal-hal yang terjadi harus didiskusikan agar nantinya tidak terjadi silang pendapat lagi.

Informan 3 (Kabid penyusunan,perencanaan,evaluasi,penelitian dan pembangunan)

Informan ketiga adalah Ibu Agnes Sri Sukartiningsih, yang merupakan merupakan seorang kepala bidang di unit kerja BAPPEDA Boyolali, peran beliau dalam hal komunikasi penting bagi para pegawai/ staff di divisinya, karena posisi ini adalah kepanjangan lidah dari kepala BAPPEDA untuk menyampaikan tugas dan tanggung jawab kepada bidang tersebut. Informan ketiga ini mengaku sempat mengalami kendala pada saat awal-awal bekerja di kantor bappeda, yang pertama karena berasal dari luar jawa dan yang kedua belum mengenal sifat dan karakter dari rekan kerja yang lain. Namun beliau merupakan individu yang cakap untuk bergaul serta berkomunikasi, sehingga dengan cepat mampu beradaptasi dengan baik. Peneliti juga menanyakan kepada beliau akan pentingnya sebah komunikasi interpersonal yang ada di lingkungan BAPPEDA Boyolali berkaitan dengan kinerja para pegawai, kemudian beliau mengatakan bahwa :

“ komunikasi merupakan elemen penting dari sebuah ikatan organisasi, karena kalua tidak berkomunikasi dengan baik dan efektif pekerjaan kami bisa-bisa tidak terselesaikan, komunikasi dengan staff lain juga sangat penting supaya pekerjaan bisa cepat selesai “.

Kemudian berkaitan dengan kinerja pegawai beliau menambahkan :

” dengan komunikasi yang efektif tentu akan meningkatkan juga kinerja dari staff bagian kami, komunikasi yang efektif berperan sangat banyak dalam hal pekerjaan mas “.

Menggali dari pernyataan informan ketiga, maka komunikasi yang efektif sangatlah penting di dalam sebuah pekerjaan, supaya pekerjaan yang sedang kita kerjakan dapat selesai dengan baik, kemudian tentang kinerja karyawan setelah menerapkan komunikasi yang efektif, beliau berkata bahwa komunikasi yang efektif akan meningkatkan kinerja dari pegawai, karena komunikasi yang efektif berperan banyak dalam hal pekerjaan.

Informan 4 (Kabid bidang ekonomi)

Informan 4 adalah Bapak Sarengat yang merupakan pegawai yang dikenal cakap dalam hal komunikasi, pernah beberapa kali mengalami *miss communication* tetapi mampu untuk segera mengatasinya dengan cepat. Informan 4 mengakui bahwa komunikasi di lingkungan BAPPEDA Boyolali berjalan amat baik, sehingga memudahkan dalam hal pekerjaan.

“ komunikasi sangat penting mas dalam pekerjaan, sejauh ini dengan lancarnya komunikasi antara kami semua pegawai di BAPPEDA semua pekerjaan juga menjadi semakin membaik, pekerjaan bisa diselesaikan tepat waktu, dan juga sesuai dengan arahan beliau bapak kepala dinas “.

Menurut penuturan informan 4 diatas, peneliti mengambil poin bahwa komunikasi yang dijalin oleh seluruh pegawai BAPPEDA menjadi faktor lancarnya pekerjaan yang di berikan. Dengan komunikasi yang terjalin efektif kineja dari para pegawai juga membaik seiring dengan berjalannya waktu.

Informan 5 (Kabid pemerintahan dan sosial budaya)

Informan 5 adalah bapak Khusnul Hadi, beliau sempat beberapa kali di panggil oleh kepala BAPPEDA karena staff nya mengalami kendala dalam menerima pesan-pesan dan tugas yang diberikan, *miss communication* seperti ini mengakibatkan terjadi kesalahan saat pengerjaan tugas, namun setelah di adakan pertemuan dengan staff divisinya beliau mampu untuk meluruskan apa yang sebenarnya menjadi tujuan dari tugas yang dimaksud, sehingga pekerjaan yang sempat tertunda mampu dijalankan dengan baik kembali. Informan 5 mulai saat itu meningkatkan kembali bagaimana komunikasi yang baik agar nantinya tidak terjadi kesalahan yang sama. Peneliti juga menanyakan kepada informan 5 mengenai komunikasi yang dijalin dengan staff di divisi pekerjaannya, beliau mengatakan bahwa :

“ sebisa mungkin saya menjalin komunikasi yang intens dengan staff bagian saya, karena dengan begitu pekerjaan juga bisa dengan mudah terselesaikan. Dan sejauh ini berjalan dengan lancer “.

Poin penting dari penuturan beliau adalah bahwa komunikasi kebawah maupun sebaliknya (*downward coomunication – upward communication*) juga menjadi elemen pendukung terjadinya komunikasi yang efektif. Selain itu komunikasi yang intens juga membuat hubungan antara sesama pegawai menjadi lebih baik dan membuat kompak di dalam organisasi tersebut.

Informan 6 (Kabid infrastruktur dan pengembangan wilayah)

Informan 6 adalah bapak Arif Budi Nuranto, beliau mengaku bahwa komunikasi yang terjadi di lingkungan BAPPEDA Boyolali berjalan dengan efektif dan baik, beliau mendapatkan banyak manfaat dari efektifnya komunikasi di lingkungan kerjanya.

Peran kepala BAPPEDA menurutnya menjadi faktor kunci dalam hal ini, selain itu rekan kerja yang sudah mengenal karakter satu sama lain juga memudahkan komunikasi yang terjadi. Peneliti juga menanyakan kepada informan 6 tentang komunikasi ke atas (*upward communication*) bagaimana komunikasi tersebut terjadi, beliau menuturkan bahwa :

“ komunikasi dengan kepala dinas berjalan dengan baik, intens dan sangat jelas dalam hal penerimaan pesan-pesan yang diberikan. Kemudian cara berkomunikasi beliau juga sangat baik dan mudah dimengerti oleh kami, karena beliau juga menyampaikan pesan secara detail tetapi dengan Bahasa yang mudah dimengerti “.

Dari pernyataan informan 6 peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi ke atas di dalam organisasi ini juga berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu terjalin dengan sangat baik, sehingga menimbulkan sebuah hubungan yang baik pula antara kepala dinas dengan kepala bagian – staff divisi bagian.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam lingkungan BAPPEDA Boyolali sudah berlangsung secara baik kemudian juga efektif, dikarenakan sudah ditunjang dengan tersedianya media atau wadah dalam penyampaian pesan-pesan dari organisasi, contohnya dengan melakukan rapat evaluasi secara berkala untuk menilai hasil dari kerja para pegawai tersebut. Selain itu organisasi ini juga memiliki kemampuan menyelesaikan konflik sampai *miss communication* dengan baik, sehingga masalah yang terjadi tidak berlarut-larut dan mengganggu kinerja para pegawai.

Para pegawai di lingkungan BAPPEDA Boyolali juga menerapkan komunikasi yang terbuka kepada seluruh anggota pegawai mulai dari atasan sampai dengan bawahan secara menyeluruh sehingga dengan adanya *feedback* yang terjadi maka pesan dan tugas organisasi dapat efektif di dalam menunjang kinerja pegawai, ditambah lagi dengan adanya kemauan dan keterbukaan para pegawai dalam menerima pesan maupun kritik untuk memperlancar tugas dan tanggung jawabnya menjadikan komunikasi yang terjadi di lingkungan organisasi ini semakin baik.

Tercukupinya hampir segala indikator kinerja pegawai yang sudah ditentukan dan sudah dilihat saat melakukan observasi secara langsung, serta adanya beberapa konflik dan *miss communication* yang dapat segera ditangani rasanya tidak banyak memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai BAPPEDA Boyolali. Selain terpenuhinya indikator kinerja pegawai yang sudah ditentukan sebelum ini, efektivitas komunikasi di dalam lingkungan BAPPEDA Boyolali juga didukung pernyataan dari para informan yang menyatakan bahwa komunikasi di lingkungan dinas telah berjalan dengan semestinya dan dirasa sudah efektif, selain mampu berkomunikasi dengan baik kinerja dari para pegawai BAPPEDA Boyolali juga menunjukkan hal yang positif. Dengan komunikasi yang baik dan efektif yang terjalin diantara para pegawai dinas BAPPEDA Boyolali pekerjaan yang diemban dan menjadi tanggung jawab masing-masing divisi kerja juga menjadi cepat terselesaikan, tepat waktu, memiliki rasa tanggung jawab yang lebih, dan tugas-tugas dalam pekerjaan selesai sesuai arahan.

Kemudian ditilik dari hasil wawancara dengan keseluruhan informan yang berjumlah 6 orang, peneliti mendapat poin penting, diantaranya adalah komunikasi yang efektif di dalam lingkungan perkantoran menjadi elemen yang sangat penting, terlebih dalam hal menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pegawai. Komunikasi yang efektif juga membuat hubungan antara satu pegawai dengan pegawai lainnya menjadi semakin intens. Kemudian komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan (*downward – upward communication*) sudah berjalan dengan intens, dengan baik, dan mampu mengatasi masalah yang timbul, diantaranya adalah adanya *miss communication* . selanjutnya menilik dari kinerja para pegawai di lingkungan BAPPEDA Boyolali berdasarkan komunikasi yang efektif menunjukkan bahwa komunikasi menjadi elemen yang sangat membantu dalam pekerjaan seluruh pegawai di organisasi ini, karena dengan komunikasi yang efektif para pegawai mampu mencerna dan memahami isi pesan yang merupakan tugas-tugas dan tanggung jawab para pegawai untuk diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Komunikasi yang efektif juga mampu membuat semangat kerja dan rasa tanggung jawab para pegawai meningkat, sehingga tujuan-tujuan dari organisasi ini dapat tercapai.

Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif menjadi elemen yang penting tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari kita ketika bertemu dengan orang lain, tetapi juga menjadi elemen yang penting didalam sebuah organisasi dalam lingkungan perkantoran, yang mana organisasi perkantoran disini adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) di Kabupaten Boyolali. Komunikasi yang efektif di dalam lingkungan BAPPEDA Boyolali terbukti mampu meningkatkan kinerja dari para pegawai

PERSANTUNAN

Saya selalu mengucapkan rasa terimakasih kepada Allah SWT, yang tercinta kedua orang tua saya, almarhum ibu saya, tidak lupa Bapak Budi Santoso sebagai dosen pempimping dan juga sebagai pembimping akademik saya yang sudah sangat-sangat memberi bantuan dan dapat mempermudah di dalam menyelesaikan tugas penelitian ini. Tidak lupa juga seluruh teman dan sahabat saya yang tidak henti memberikan doa dan juga motivasi di dalam penyelesaian tugas akhir ini.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, J. A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia : Edisi Kelima*. Jakarta: Profesional Books.
- Efendy, O. U. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Femi, F. (2014). The Impact of Communication on Workers Performance in Selected Organisation in Lagos State, Nigeria. *Journal of Humanities And Social Science Volume 19*.
- Hamidi. (2007). *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi : Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Herliyanawati, D. (2017). Komunikasi Antar Pribadi Ibu Kepada Anak (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Ibu Kepada Anaknya yang Disekolahkan di Pondok Pesantren dalam Membangun Motivasi Belajar Anak). *eprint.ums.ac.id*, 1-17.
- Liliweri, A. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Madalina, S. S. (2017). The Managerial Communication - The Link Between The Identity Of The Organization And The Reputation Of The Organization. University of Craiova. *Journal of Economy Series. volume 1*, 1-5.
- Magdalena, M. (2017). Managerial Communication Influence On The Organization. Valahia University Targoviste Romania. *Journal Ecoforum Volume 6*, 1-6.
- Matin, H. Z., Jandaghi, G., Karimi, F. H., & Hamidizadeh, A. (2010). Relationship Between Interpersonal Communication Skills and Organizational Commitment (Case Study : Jihad Keshavarzi and University of Qom, Iran). *European Journal of Social Sciences - Volume 13, Number 3*.
- Moleong, L. J. (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, D. A. (1989). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan .
- Pace, R. W., & F. Faules, D. (1998). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Panuju, R. (2001). *Komunikasi Organisasi : Dari Konseptual - Teoritis Ke Empirik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Pawito, P. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS.
- Siagian, P. S. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Siburian, T. A. (2013). The Effect of interpersonal Communication, Organizational Culture, job Satisfaction, and Achievment Motivation to Organizational Commitment of State high School Teacher in the District Humbang Hasundutan, North Sumatera, Indonesia. *International Journal of Humanities and Social Science Vol 3 No 12*.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Widiananda, A. (2016). Analisis Kualitatif Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan Dinas UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kabupaten Magetan. *eprint.ums.ac.id*, 1-16.
- Wood, J. T. (2013). *Komunikasi Interpersonal : Interaksi Keseharian. Edisi Keenam*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wulandari, O. (2016). Pemeliharaan Hubungan Antara Orangtua Yang Bercerai Dan Anak (Studi Kualitatif Deskriptif Komunikasi Antarpribadi Antara Orangtua Yang Memiliki Hak Asuh Dengan Anaknya. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Komuniti : Jurnal Volume 8, No. 1* , 1-16.

INTERNET

- <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-evektivitas-komunikasi.html?m=1> . dibuka pada tanggal 26 November 2016
- <http://www.menghidupkan-komunikasi.blogspot.co.id/2014/08/teori-efektivitas-komunikasi.html?m=1> _ diakses pada tanggal 28 November 2016
- <http://www.adiprakosa.blogspot.co.id.2007/12/teori-komunikasi-organisasi.html?m=1>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2016
- http://www.hittoi.com/about.php?t=definisi_efektifitas_komunikasi_menurut_para_ahli. Diakses pada tanggal 6 Januari 2017
- <http://www.definisi.org/pengertian-efektifitas-menurut-para-ahli>. Diakses pada tanggal
- <http://boyolali.go.id>. Dibuka pada tanggal 9 februari 2017
- <http://bappeda.boyolali.go.id/index.php/profil/pejabat-bappeda>. Diakses pada tanggal 9 februari 2017
- <http://dapurilmiah.blogspot.com/2014/06/analisis-data-kualitatif.html?m=1> . Diakses pada tanggal 7 Maret 2017